

La política de acceso y uso de internet en las bibliotecas públicas: análisis comparativo y modelo

Ana Reyes PACIOS LOZANO y Rocío AMENEIROS RODRÍGUEZ

Departamento de Biblioteconomía y Documentación. Universidad Carlos III de Madrid

anareyes.pacios@uc3m.es

rocio.ameneiros@uc3m.es

RESUMEN

Cada día es más frecuente que aquellas bibliotecas públicas que disponen de página web y ofrecen el servicio de acceso a Internet incluyan entre los contenidos de su sitio las condiciones de uso de este servicio para que los usuarios las conozcan, especialmente en el ámbito anglosajón. Para determinar el contenido fundamental que debe contemplar la norma o política que lo regule, se lleva a cabo un análisis comparativo de un conjunto de documentos localizados en sitios web de bibliotecas públicas del ámbito anglosajón, francófono y de nuestro país.

Palabras clave: Política de acceso a Internet, Bibliotecas Públicas.

Internet access and use policy in the public libraries: comparative analysis and model

ABSTRACT

Public libraries with website and offering Internet-access service are, particularly in English-speaking countries, increasingly including their use conditions. To determine the essential contents of the rules or policies that regulate such services, we are carrying out a comparative analysis of some documents found in the websites of public libraries of English-speaking and French-speaking countries, as well as of our own country.

Keywords: Public Internet Access Policy, Public Libraries

SUMARIO: 1 Introducción. 2 La Bibliografía relativa a la necesidad de redactar una política escrita sobre el uso de internet y difundirla entre los usuarios. 3 Los documentos que regulan el uso de internet: los ejemplos de Nueva York, Québec, Francia y España. 4 Propuesta del contenido de una política de acceso y uso de internet. 5 Conclusión. 6 Bibliografía.

1. INTRODUCCIÓN

El servicio de Internet enriquece los recursos disponibles en las bibliotecas y sirve al cumplimiento de su misión, la de proporcionar acceso público a todo tipo

de información variada en temas y formatos. Según el convenio del 30/8/2002, entre el Ministerio de Cultura y el desaparecido de Ciencia y Tecnología, «en el año 2005 la totalidad de las bibliotecas públicas españolas estarán conectadas a la red de banda ancha y ofrecerán a todos sus usuarios acceso gratuito a Internet». El programa «Internet en las Bibliotecas» pretende hacer realidad este convenio tratando de proporcionar a todas las bibliotecas públicas españolas, ya sean de ámbito nacional, autonómico o municipal, la conectividad de banda ancha a Internet y convertirlas en centros de acceso público a la red. Para facilitar a los ciudadanos el acceso a Internet desde la biblioteca pública, los bibliotecarios deben pensar en ofrecerlo en unas buenas condiciones, dado que este servicio puede favorecer o frenar algunas prácticas en detrimento o beneficio de otras. Su prestación obliga a las bibliotecas a organizarlo adecuadamente, lo que implica elaborar una política en la que se «definan claramente no sólo los aspectos relacionados con las condiciones de uso, por ejemplo, el tiempo de duración de las consultas, los horarios, etc., sino también aquellos principios, orientaciones y directrices que marcan o rigen la actuación de la biblioteca en este servicio para conseguir sus objetivos». Es indispensable que todas estas cuestiones queden recogidas en un documento (norma, carta, política) que se ponga a disposición de cualquier usuario. La redacción de estas directrices contribuirá a «fomentar y facilitar activamente el acceso responsable de todos los usuarios a información de calidad de la red, incluidos niños y adolescentes», recomendada por la IFLA¹.

Muchas bibliotecas públicas que disponen de página web y ofrecen el servicio de acceso a Internet incluyen entre los contenidos de la misma la política de uso de este servicio para que los usuarios la conozcan, en especial en el ámbito anglosajón. Se puede comprobar, por ejemplo, si se entra en la sede web de unas cuantas bibliotecas públicas estadounidenses que la mayoría dispone de un enlace titulado «Política o norma de acceso a Internet». Se podría afirmar que en este momento es uno de los enlaces que empieza a estar presente en cualquier sitio web de una biblioteca pública. En este trabajo se analiza el contenido de un conjunto de políticas sobre el acceso público a Internet, localizadas en páginas web de bibliotecas públicas, con el objetivo de definir un modelo que pueda ser útil a las bibliotecas que pretendan redactar este documento.

2. LA BIBLIOGRAFÍA RELATIVA A LA NECESIDAD DE REDACTAR UNA POLÍTICA² ESCRITA SOBRE EL USO DE INTERNET Y DIFUNDIRLA ENTRE LOS USUARIOS

Desde mediados de los años 90 y hasta el momento actual, se cuenta con bibliografía, especialmente anglosajona, relativa a la necesidad de elaborar y difundir una

¹ *Manifiesto sobre Internet de la IFLA* <<http://www.ifla.org/III/misc/im-s.htm>> [consulta 8/11/2004]

² Se utiliza el término «política» por ser la traducción coincidente con los que se utilizan en los ámbitos territoriales revisados para realizar este trabajo: EEUU (policy), Canadá y Francia (politique) y Cataluña (polítique).

política de uso de Internet en las bibliotecas públicas. En términos generales, transmite la inquietud de algunos profesionales ante la posible pertinencia y calidad de la información a la que pueda acceder el usuario de la biblioteca pública a través de la red. Se muestran especialmente sensibles ante el acceso por parte de niños y jóvenes porque pueden visitar sitios de contenidos inapropiados, lo cual les lleva a plantearse si es preciso limitar el acceso a Internet, si es apropiado instalar filtros o, incluso, si es conveniente avisar a la policía en el caso de acceder a información ilegal. Para respetar algunos derechos elementales como la libertad intelectual o el simple interés de cada uno, defienden que es fundamental definir y promocionar una política de uso de Internet para los usuarios de las bibliotecas públicas en la que se establezcan los derechos y responsabilidades de la biblioteca, de los adultos, de los padres y de los jóvenes. Por otra parte, la costumbre bastante generalizada entre las políticas anglosajonas de incluir la fecha de estos documentos, bien de elaboración y aprobación o de modificación, pone de manifiesto que se cuenta con ellos prácticamente desde el año 95 en adelante, al menos entre la muestra elegida para elaborar este trabajo.

Siguiendo las recomendaciones de organismos vinculados al mundo de las bibliotecas, según el ámbito territorial al que pertenezcan, como la American Library Association (ALA), la Canadian Library Association (CLA) o el Conseil Supérieur des Bibliothèques (CSB), los autores que se han preocupado por el tema tienen en cuenta algunas de sus observaciones y establecen los puntos esenciales que se deberían contemplar al redactar una normativa que regule el uso de este servicio. A continuación se comentan dos trabajos significativos en los que se ha hecho referencia expresa al contenido que debe aparecer en una política escrita que regule el uso de Internet en la biblioteca pública. El primero de ellos, de Claire Dionn³, determina como elementos principales de la misma los siguientes:

1. Introducción (objetivo de la política y del servicio)
2. Suscripción (condiciones para poder ser usuario)
3. Iniciación, formación y asistencia que ofrece la biblioteca
4. Tarifas (precios ligados al uso de impresoras, de compra de disquetes, etc.)
5. Categorías de usuarios (condiciones particulares de uso según el tipo)
6. Horarios
7. Reservas o libre acceso (procedimientos de reserva, límite de tiempo, etc.)
8. Condiciones particulares de uso (referencia al uso de disquetes, programas, servicios que se proporcionan, como el correo electrónico, chats, etc.)
9. Responsabilidades del usuario
10. Responsabilidades de la biblioteca

La autora señala, además, como detalles que conviene tener en cuenta en su redacción, que sea claro, simple y conciso para que la mayoría de los usuarios lo

³ Politique d'utilisation d'Internet et bibliothèques publiques: guide pratique d'élaboration. *Argus*, 1999, 28,3, p. 7-9.

comprenda. La difusión es otro aspecto en el que insiste, «debe estar a disposición de cualquier usuario en un lugar visible y cercano a los puestos donde se da el servicio», también se refiere a la conveniencia de que aparezca en la página web de la biblioteca.

El otro trabajo, de Cynthia K. Richey⁴, determina los siguientes puntos clave de una política:

1. Renuncias y advertencias de la biblioteca sobre los contenidos de Internet
2. Sitios restringidos y actividades ilegales no permitidas según la legislación del país, estado o localidad de la que se trate
3. Sección específica sobre el uso de Internet por parte de los niños
4. Direcciones de sitios relativos o relacionados con la CIPA (Childrens Internet Protection Act)
5. Derecho de la biblioteca a controlar el uso de los ordenadores y el acceso a Internet
6. Usos permitidos de las aplicaciones relacionadas con el servicio
7. Consecuencias de la violación de la política y las reglas de uso establecidas
8. Compromiso de la biblioteca a revisar la política anualmente para que el servicio pueda seguir apoyando la misión de la biblioteca.

En nuestro país no se ha localizado bibliografía que aluda a recomendación alguna acerca de la necesidad de elaborar y dar a conocer una política o normativa específica sobre el uso de Internet. Desde Travesía⁵, se ha enumerado una serie de cuestiones que hay que «plantearse y resolver» para organizar el servicio de acceso a Internet en la biblioteca pública, algunas de las cuales coinciden con ciertos puntos ya expuestos anteriormente, pero sin hacer ninguna referencia expresa al documento público donde queden reflejadas (norma o política).

3. LOS DOCUMENTOS QUE REGULAN EL USO DE INTERNET: LOS EJEMPLOS DE NUEVA YORK, QUÉBEC, FRANCIA Y ESPAÑA

Para realizar este trabajo se ha contado con un conjunto de políticas de bibliotecas ubicadas en diferentes ámbitos territoriales: anglosajón, francófono y español. El análisis comparativo de todas ellas permitió ver los aspectos más contemplados por las bibliotecas para prestar el servicio de Internet (Tabla 1). Además, hizo posible la identificación de una estructura coherente de la política que regule su uso, teniendo en cuenta los contenidos más pertinentes, lo cual llevó a definir un modelo que pudiera servir de pauta a quienes pretendan redactar este documento.

⁴ Holding Effective Internet Policies. *Computers & Libraries*, 2002, 22, 6.

<<http://www.infotoday.com/cilmag/jun02/richey.htm>> [consulta 9/11/2004]

⁵ *El servicio de acceso a Internet en la biblioteca pública* <<http://travesia.mcu.es/servicio-acceso.asp>> [consulta 14/11/2004].

La muestra de políticas analizadas del ámbito anglosajón corresponde al estado de Nueva York⁶. De las 105 bibliotecas que lo integran, según el directorio Libweb⁷, 42 contienen en su página web algún enlace que permite acceder a la política de uso de Internet (el 40%). Puede ser un enlace directo desde la web principal o bien uno secundario, generalmente titulado «políticas», que comprende el conjunto de normas relacionadas con otros aspectos de la prestación de los servicios de la biblioteca, entre ellos el de Internet (ej: el reglamento de la biblioteca, la política de desarrollo de la colección, la de uso de los ordenadores, etc.).

En el ámbito francófono revisado, Québec⁸ y Francia⁹, se ha podido ver que la mayoría de las bibliotecas públicas prestan este servicio puesto que así figura en su oferta¹⁰. De ello se deduce que, probablemente, cuenten con políticas escritas a disposición de los usuarios. En el caso de Québec, de las 12 bibliotecas que aparecen en el directorio, 6 presentan la política en su página web (el 50%). Por lo que se refiere a Francia, la presencia es mucho más reducida ya que de las 9 bibliotecas incluidas sólo 2 la presentan (el 22%).

En nuestro país, a pesar de que se ha incrementado el número de bibliotecas públicas que ofrecen acceso a Internet, y así se refleja en la relación de servicios que se ha podido ver en aquellas con sitio web, sólo un escaso número presenta en la misma lo que podría considerarse la política particular para acceder a este servicio, en el sentido ya aludido de orientaciones, directrices o principios. La mayoría dispone de una información muy escueta sobre el servicio de Internet, otras van un poco más allá e incluyen las condiciones de uso pero sólo unas pocas contienen la política. Tampoco se puede afirmar con rotundidad que no dispongan del documento en cuestión ya que alguna manifiesta contar con una normativa propia pero no está disponible en su portal web¹¹. De las 85 bibliotecas públicas españolas que integran el directorio actualizado y comentado del Ministerio de Cultura, con web individual¹², sólo 11 tienen información, normativa, pautas o política de uso de este servicio. Una consulta posterior en el directorio de bibliotecas públicas con web corporativa (autonómica, local y provincial) permitió encontrar una más. En total se localizaron 12, lo que supone aproximadamente el 14%.

⁶ Se eligió este estado porque constituía un buen ejemplo, dado el alto porcentaje de bibliotecas que en su página web mostraban la política de uso de Internet.

⁷ <http://sunsite.berkeley.edu/Libweb/Public_NY.html> [consulta 6/9/2004]

⁸ Se revisaron las páginas de aquellas bibliotecas públicas que aparecen en el directorio Libweb correspondientes a Québec: <http://sunsite.berkeley.edu/Libweb/CA_Quebec.html> [consulta 8/9/2004]

⁹ También se utilizó el mismo directorio para acceder a las bibliotecas públicas francesas: <<http://sunsite.berkeley.edu/Libweb/France.html>> [consulta 8/9/2004]

¹⁰ Al menos así queda reflejado en la página web corporativa de las bibliotecas públicas de Québec: «Il est possible de naviguer sur Internet dans la plupart des bibliothèques publiques» http://www.bpq.org/biblio_publique.html [consulta 8/9/2004]

¹¹ Por ejemplo, la biblioteca del ayuntamiento de Sagunto indica que las normas de acceso a este servicio se pueden recoger en el mostrador de Información <http://www.aytosagunto.es/aplicacion/contenido.asp?id=/REPOSITORIO/SERVEIS_BIBLIOTECA.HTM> [consulta 13/7/2004]

¹² <http://travesia.mcu.es/portulano_r.asp> [consulta 7/9/2004]

El análisis del contenido de todas las que componen la muestra permite identificar coincidencias y divergencias que se pueden ver en la Tabla 1. Las más completas suelen presentar el texto estructurado o dividido en epígrafes resultando, probablemente también, más claro y comprensible para los usuarios. Las más escuetas se limitan, prácticamente, a dar información básica sobre la prestación del servicio (a veces horario, número de ordenadores y tiempo permitido).

Tabla 1. Contenido en las políticas de acceso a Internet

| Apartados, epígrafes o elementos | New York | Québec | Francia | España |
|---|----------|--------|---------|--------|
| Introducción (propósito o misión del servicio) | 85% | 25% | 16% | 17% |
| Responsabilidades de la biblioteca y de los usuarios respecto a los recursos accesibles a través de Internet | 92% | 37% | | 50% |
| Recomendaciones para los menores | 88% | 12% | 33% | |
| Reglas o condiciones de uso del servicio (horario de consulta, duración de la sesión, límite de usuarios por ordenador, procedimientos de reserva, tarifas, servicios asociados, etc.) | 78% | 67% | 50% | 91% |
| Sobre la seguridad / privacidad del usuario | 33% | 12% | | 17% |
| Consecuencias del incumplimiento de la normativa | 61% | 37% | | 17% |
| Referencia a sitios o guías de recursos para acceder a la información | 32% | | 50% | 17% |
| Referencia y/o enlaces a otros documentos relacionados con la prestación del servicio (Autorización de los padres, Código de conducta o Reglamento de la biblioteca, Normativa del uso de ordenadores, Ley de Propiedad Intelectual, Derechos de autor, Copyright) | 98% | 25% | 16% | 58% |
| Fecha de aprobación y adopción | 42% | 25% | | |
| Fecha de la última revisión o modificación | 38% | 25% | 16% | 9% |
| Compromiso de la biblioteca a revisar la política | 26% | 12% | | |

Como se puede observar en la Tabla 1, las políticas más completas en contenido son las del *ámbito anglosajón*, estado de Nueva York¹³. Su peculiaridad más destacada es la preocupación especial que manifiestan por la privacidad y seguridad de niños y jóvenes. La mayoría cuenta con un apartado expresamente dedicado a los menores de edad. También son habituales las advertencias a padres y tutores ante el

¹³ Un buen ejemplo es la de la misma biblioteca pública de New York
<<http://www.nypl.org/admin/pro/pubuse.html>> [consulta 13/11/2004]

uso inadecuado que puedan hacer sus hijos de la red. En algunas, por ejemplo, se recomienda a los padres que se pongan en contacto con el National Center for Missing and Exploited Children cuando detecten cualquier transmisión de pornografía infantil. Todas estas indicaciones pretenden dejar claro que únicamente son los padres o tutores, no el personal de la biblioteca, los que deben restringir a sus hijos el acceso a Internet. Y que, a pesar del uso de filtros para bloquear el acceso a información no apta para menores, los programas de filtro no son totalmente eficaces y, por tanto, no pueden sustituir en modo alguno la supervisión de los padres. Asimismo, es frecuente que hagan referencia y contengan enlaces a documentos específicos de la biblioteca (Código de Conducta, Carta de derechos y deberes, Código Deontológico), así como a determinados documentos elaborados por las asociaciones profesionales en relación con este tema, por ejemplo los de la ALA (American Library Association).

En el *ámbito francófono* las políticas tienen, salvo excepciones, un contenido muy reducido. La mayoría se limita a exponer las condiciones y procedimientos para hacer uso de un puesto de Internet. Hay alguna exclusión, como la de la biblioteca pública de Ottawa¹⁴ o la del sistema bibliotecario Nouveau-Brunswick¹⁵ que, bajo el título de «politique», incluyen aspectos relacionados, por ejemplo, con la misión de la biblioteca y con las responsabilidades de la misma y del usuario en relación con la prestación de este servicio. También citan y permiten el acceso a documentos de interés como el Código de Ética y la Política de Libertad Intelectual. Al igual que sucede en algunas del estado de Nueva York, en ciertos casos se refieren a documentos relacionados con el tema emitidos por las asociaciones profesionales del país, por ejemplo, la Canadian Library Association (CLA) o el Conseil Supérieur des Bibliothèques (CSB).

Los documentos sobre el uso de Internet de las *bibliotecas públicas españolas*, salvo excepciones, no se pueden considerar políticas en el sentido estricto del término. En su mayoría son las condiciones de uso del servicio en las que se hace referencia a algunas cuestiones relacionadas con la edad, horario, duración de las sesiones, servicios, requisitos, sistema de acceso, etc. Otras, incluyen también un directorio temático para que el usuario pueda consultar sitios concretos según el tema de interés, así como también indicaciones para el uso de buscadores, software, servidores de correo electrónico, etc. Sólo unas pocas, como se puede ver en la Tabla 1, contemplan aspectos relacionados con la misión del servicio, la seguridad, privacidad y confidencialidad del usuario, la responsabilidad de los padres en el uso que hagan sus hijos de Internet, el respeto a la legislación vigente y la advertencia ante contenidos ilegales o información errónea. En este sentido, los documentos localizados más completos y elaborados corresponden a bibliotecas de Cataluña (por ejemplo, el de la red de bibliotecas de la Diputación de Barcelona¹⁶ que, además, se

¹⁴ <<http://www.biblio.ottawa.on.ca/francais/apropos/politique/internet.html>> [consulta 13/11/2004]

¹⁵ <http://ln-rb.ic.gc.ca/old_site/f/faire/acc_use.f.pdf> [consulta 8/9/2004]

¹⁶ <<http://www.diba.es/biblioteques/guia/serveis/internet3.asp>> [consulta 13/11/2004]

titula «Política de uso de Internet para los usuarios», el de la biblioteca pública de Terrassa¹⁷ y también los de las públicas del estado de Tarragona¹⁸ y LLeida)¹⁹.

Entre todos los documentos considerados en este trabajo, el aspecto que ha resultado más controvertido es el de la edad mínima requerida para acceder y usar Internet en cada biblioteca. En el caso de acceso bajo la supervisión de padres o tutores, las edades fijadas varían entre los cinco, siete, ocho, diez, doce, trece y dieciséis años y, para el permiso paterno, a partir de dichas edades y hasta dieciocho. La supervisión y el permiso de los padres dependen de la edad señalada por cada biblioteca y de la instalación o no de filtros.

4. PROPUESTA DEL CONTENIDO DE UNA POLÍTICA DE ACCESO Y USO DE INTERNET

Según el análisis realizado de las políticas que componen la muestra, así como algunas de las recomendaciones indicadas por algunos autores e instituciones a los que ya se ha hecho alusión, se podrían proponer como contenidos fundamentales de una política de uso y acceso a Internet los que aparecen recogidos en los siguientes epígrafes. En algunos se hace referencia expresa a aspectos concretos a modo de ejemplo.

4.1. INTRODUCCIÓN

- Se debe definir la *misión o propósito* de este servicio en la biblioteca.
- Referirse a los *documentos relacionados con la prestación del servicio* que tiene la biblioteca (Reglamento de la biblioteca, Normativa sobre el uso de ordenadores, etc.). Sería recomendable que el usuario pudiera acceder a los que se indiquen a través de un enlace.

4.2. RESPONSABILIDADES / COMPROMISOS DE LA BIBLIOTECA Y DE LOS USUARIOS

Se trata de explicitar las responsabilidades de la biblioteca y de los usuarios en relación con el uso del servicio y de los recursos accesibles a través de Internet.

4.2.1. Por parte de la biblioteca

- Defender el principio de *libertad de expresión* y el *derecho de acceso a la información*.

¹⁷ <http://www.terrassa.org/bc/internet/c_internet.htm> [consulta 19/11/2004]

¹⁸ <<http://cultura.gencat.net/bpt/serveis/consulta.htm>> [consulta 18/11/2004]

¹⁹ <<http://cultura.gencat.net/bpl/serveis/Pautes/pconsulta.htm>> [consulta 13/11/2004]

- Respetar la *privacidad* de los usuarios y la *confidencialidad* de los recursos que utilicen.
- Recomendar procedimientos para proteger su privacidad y *seguridad*.
- Mantener al día aquellos datos y páginas que pertenecen únicamente a la biblioteca (por ejemplo, en el caso de ofrecer una selección de sitios web para distintos tipos de usuarios).
- Implementar los mecanismos de control que se consideren necesarios para impedir el acceso a la información no relacionada con la misión de sus servicios.
- Finalizar las sesiones siempre que lo considere oportuno.
- Facilitar *formación y/o ayuda* a los usuarios (en caso de ofertar cursos concretos de formación conviene, mediante un enlace, que el usuario pueda consultar fechas y horarios)

4.2.2. Por parte del usuario

- Respetar la legislación vigente (*Ley de Propiedad Intelectual*) y no utilizar el servicio con fines ilícitos o delictivos (acceso, uso y difusión de sitios de contenido ilegal: pornografía infantil, odio racial, terrorismo, etc²⁰).
- Respetar la normativa de uso del servicio.
- Respetar la privacidad de otros usuarios.
- Usar Internet bajo su propia responsabilidad y, por tanto, considerar la posibilidad de que se puede acceder a información falsa, ofensiva o no adecuada.
- Asumir las pérdidas o daños, directos o indirectos, de las conexiones a Internet.
- Asumir los cambios que se puedan producir en sitios o en su contenido.
- Informar a la biblioteca ante cualquier problema que pueda surgir.

4.3. ACCESO A INTERNET PARA MENORES

La biblioteca debe declinar toda responsabilidad ante el uso inapropiado que puedan hacer los menores de Internet e indicar que corresponde únicamente a los padres o tutores.

Según los planteamientos de cada biblioteca se determinarán:

²⁰ La normativa de acceso a Internet de la biblioteca pública Cánovas del Castillo (Málaga) exhibe una frase en movimiento relativa a estos contenidos. <<http://www.dipumalaga.org/servicios/biblioteca/servicios/internet210.html>> [consulta 10/11/2004]

4.3.1. Las condiciones particulares del acceso a Internet por parte de los menores

- Edades requeridas según las situaciones: libre acceso, acompañamiento por un adulto, permiso de los padres o tutores (en este caso incluir un enlace para poder obtener el documento).
- Existencia o no de ordenadores reservados en exclusiva para ellos.

4.3.2. Medidas que toma la biblioteca para que los menores usen de forma segura y eficaz Internet

- Advertencia explícita de que no toda la información que pueden encontrar es cierta o exacta y de que las personas pueden no ser quien dicen ser.
- Acceso guiado a sitios seleccionados por la biblioteca.
- Programas de formación.
- Edición de materiales específicos para «navegar» de forma segura y eficaz.
- Instalación de filtros o mecanismos de control que impidan el acceso a determinados sitios.

4.3.3. Conductas y comportamientos recomendados a los menores cuando utilicen los servicios que proporciona Internet (correo electrónico, chats u otras formas de comunicación que permita la biblioteca)

- No proporcionar nunca información de carácter personal como la dirección, el número de teléfono o el nombre del colegio, ni tampoco la de sus padres.
- No concertar citas a través de Internet.
- No enviar fotos o cualquier otro material identificativo.
- No proporcionar su contraseña de Internet a nadie, a excepción de sus padres.
- No responder nunca a mensajes sugerentes, obscenos, amenazantes o que resulten molestos; incluso, advertirles que informen a sus padres o tutores cuando reciban alguno de estas características.
- Se podría, además, incluir el enlace de aquellos organismos a los que pueden acudir ellos y sus padres cuando les llegue alguna página de contenido ilegal para un menor (Dirección General de la Policía²¹, Guardia Civil Española)²².

²¹ Grupo de Protección al Menor en el Uso de las Nuevas Tecnologías: <denuncias.pornografia.infantil@policia.es> [consulta 12/11/04]

²² Departamento de Delitos contra las personas: <uco@gcivil.mir.es> [consulta 12/11/04].

4.4. CONDICIONES O NORMAS DE USO DEL SERVICIO

En este apartado se deben detallar todos los requisitos y normativa específica de la biblioteca para poder utilizar el servicio:

4.4.1. Documentación requerida para poder acceder

- Carnet de la biblioteca u otro documento, cuenta que proporciona la biblioteca, etc.

4.4.2. Sistema de acceso

- Libre o previa reserva y, en este caso, procedimientos para efectuarla (directamente en la biblioteca —con indicación del lugar—, por teléfono, correo electrónico), así como las medidas que toma la biblioteca en el supuesto de que el usuario no se presente ni anule la sesión.

4.4.3. Horario

4.4.4. Duración de las sesiones

4.4.5. Número de terminales destinados al servicio

4.4.6. Servicios asociados permitidos

- Correo electrónico, listas de distribución, chats, juegos, etc.

4.4.7. Número de usuarios permitidos en cada terminal

4.4.8. Normativa y tarifas relacionadas con el uso de impresoras

4.4.9. Uso de disquetes

- Si se permite o no, si el usuario puede utilizar los propios y, en caso de no ser así y facilitarlos la biblioteca, especificar el precio de compra.

4.4.10. Comportamientos no permitidos

4.4.11. Consecuencias del incumplimiento de la normativa

4.5. FECHAS DE ADOPCIÓN Y ÚLTIMA REVISIÓN DE LA POLÍTICA

- Indicar, bien al inicio o al final del texto, la fecha en la que se aprueba y entra en vigor.
- Cuando sea el caso, conviene que aparezca también la fecha de la última revisión o actualización.

4.6. REFERENCIA EXPRESA A QUE LA POLÍTICA ESTÁ SUJETA A REVISIÓN

Dado que Internet está en constante evolución, la política debe especificar que no se puede anticipar a todos los cambios eventuales y que las modificaciones se pueden producir en cualquier momento para dar respuesta a los mismos. Por ello, la política se debe mantener al día y estar sujeta a revisión por parte de la biblioteca, siendo los usuarios los que tienen que estar pendientes de cualquier modificación.

5. CONCLUSIÓN

Toda biblioteca que proporcione acceso a Internet debe elaborar una política propia para la prestación de este servicio de acuerdo con las necesidades y características de su comunidad y ponerla a disposición del usuario cuando vaya a hacer uso del mismo. Si la biblioteca dispone de página web, debería incluirla entre sus contenidos, al igual que están, por ejemplo, las condiciones del préstamo o de otros servicios. Estas directrices, además de proyectar una buena imagen de la biblioteca, ponen de manifiesto que ésta se preocupa de que los usuarios hagan un uso prudente y responsable de Internet. Al elaborarse en consonancia con el Reglamento o Norma General de Uso de la biblioteca, esta norma específica para los usuarios de Internet, debe servir para responsabilizar al público que la consulta y así evitar responsabilidades a la biblioteca ante posibles usos indebidos. Si, además, se tienen en cuenta las distintas disposiciones legislativas de nuestro país relacionadas con los contenidos ilícitos y delictivos en Internet, las bibliotecas evitarán que se las asocie con cuestiones que puedan considerarse ilegales además de demostrar que se preocupan por la seguridad de aquellos, especialmente niños y jóvenes, que utilizan la red.

En los ámbitos territoriales objeto de análisis, son las bibliotecas públicas estadounidenses las que muestran una clara diferencia sobre el resto al ofrecer, con un porcentaje considerable, la política de uso de este servicio en sus páginas web, además de resultar las más completas y elaboradas. En España es muy escaso el número de bibliotecas con este servicio que incluyen en su sitio web la política de uso. Las bibliotecas catalanas destacan sobre el resto de las españolas, tanto en cantidad

como en calidad, porque entre ellas se encuentran algunos de los documentos más completos relacionados con la prestación de este servicio.

BIBLIOGRAFÍA

- BURT, David: «Policies for the use of Public Internet Workstations in Public Libraries». *Public Libraries*, mai et juin 1997, 36(3), p. 156-159.
- CLA (Canadian Library Association): *Net Safe; Net Smart: Managing Communicating About the Internet in the Library* < <http://www.cla.ca/netsafe/netsafe.pdf> > [consulta 11/11/04].
- DIONNE, Claire: «Politiques d'utilisation d'Internet et bibliothèques publiques: guide pratique d'élaboration». *Argus*, 1999, 28(3), p. 5-9.
- ENJALBERT, Gaëlle: *Offrir Internet en bibliothèque publique*. Paris: Editions du Cercle de la Librairie, 2002. «Internet y bibliotecas Públicas». *Métodos de Información*, noviembre 1996, 3 (14-15).
- JONES, Barbara M. *Libraries, Acces, and Intellectual Freedom: developing policies for public and academic libraries*. Chicago: American Library Association, 1999. *Public Internet Access: Guidelines for public libraries* <<http://www.library.on.ca/Profinfo/publicaccess.html>> [consulta 9/11/2004]
- RICHEY, Cynthia K.: «Molding Effective Internet Policies». *Computers Libraries*, 2002, 22 (6) <<http://www.infotoday.com/cilmag/jun02/richey.htm>> [consulta 9/11/2004]. *El servicio de acceso a Internet en la biblioteca pública* <<http://travesia.mcu.es/servicio-acceso.asp>> [consulta 9/11/2004]
- SMITH, Mark: *Internet Policy Handbook for Libraries*. New York: Neal-Schuman, 1999.
- TURNER, A.M.: *It Comes with the Territory. Handling Problem Situations in Libraries*. Jefferson, North Carolina and London: McFarland & Company, Inc., 2004. Chapter 7. E-Mail, Chat Rooms, and Websites: Internet Use in the Library, p. 83-92.